

PENGUATAN UNIT LAYANAN DIFABEL DI UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GRESIK MENGGUNAKAN METODE *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT* (QFD)

Afakhrul Masub Bakhtiar¹, Hidayat², Rini Puji Astutik³

¹Program Studi Pendidikan Guru Sekolah Dasar, Fakultas Keguruan Universitas Muhammadiyah Gresik

²Pogram Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Gresik

³Pogram Studi Teknik Elektro, Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Gresik
Jl. Sumatera 101 Gresik Kota Baru (GKB), Randuagung 61121 Telp (031) 3951414

Email: hidayat@umg.ac.id

ABSTRAK

Universitas Muhammadiyah Gresik (UMG) beroperasi di kawasan industri dengan dinamika sosial dan lingkungan yang tinggi, sekaligus mengalami peningkatan jumlah mahasiswa difabel dari berbagai program studi. Kondisi ini menuntut penguatan Unit Layanan Difabel (ULD) agar mampu menyediakan layanan yang sistematis, terukur, dan selaras dengan Permendikbudristek No. 48 Tahun 2023 tentang akomodasi yang layak bagi peserta didik penyandang disabilitas. Penelitian ini bertujuan merancang penguatan ULD UMG dengan menggunakan metode Quality Function Deployment (QFD) untuk menerjemahkan kebutuhan mahasiswa difabel sebagai “suara pelanggan” ke dalam karakteristik teknis layanan dan prioritas program pengembangan. Pendekatan yang digunakan adalah studi kasus kualitatif melalui wawancara, observasi, dan telaah dokumen, yang kemudian dianalisis menggunakan matriks QFD (House of Quality) untuk memetakan hubungan antara kebutuhan mahasiswa dan respon teknis ULD. Hasil menunjukkan enam kelompok kebutuhan utama: sistem identifikasi dan asesmen, aksesibilitas fisik dan teknologi bantu, dukungan akademik dan administrasi, pendampingan psikologis, beasiswa dan kemandirian ekonomi, serta jaminan transisi ke dunia kerja. Dari kebutuhan tersebut dihasilkan prioritas teknis berupa penguatan sistem pendataan terintegrasi, standar operasional asesmen, pengembangan fasilitas dan teknologi adaptif, program pelatihan inklusif bagi dosen dan tenaga kependidikan, serta perluasan kemitraan beasiswa dan penempatan kerja. Temuan ini menunjukkan bahwa QFD efektif digunakan sebagai kerangka rekayasa sistem layanan untuk merancang roadmap penguatan ULD yang lebih terarah, terukur, dan berorientasi pada kebutuhan nyata mahasiswa difabel.

Kata Kunci: Unit Layanan Difabel, Quality Function Deployment, Pelayanan, Pembelajaran

ABSTRACT

Universitas Muhammadiyah Gresik (UMG) operates in an industrial area with significant social and environmental dynamics and has experienced an increase in the number of students with disabilities across several study programs. This situation requires a strengthened Disability Service Unit (ULD) capable of providing systematic and measurable support aligned with Ministerial Regulation No. 48/2023 on reasonable accommodation for students with disabilities. This study aims to design the strengthening of ULD at UMG by applying the Quality Function Deployment (QFD) method to translate the needs of students with disabilities as the “voice of the customer” into technical service characteristics and prioritized development programs. A qualitative case study approach was employed through interviews, observations, and document analysis, followed by QFD matrix (House of Quality) analysis to map the relationship between user requirements and ULD’s technical responses. The findings indicate six main categories of needs: structured identification and assessment, physical accessibility and assistive technologies, academic and administrative support, psychological counselling, scholarships and economic empowerment, and ensured transition to employment. These needs led to technical priorities such as an integrated data system, standardized assessment procedures, development of adaptive facilities and technologies, inclusive training programs for lecturers and staff, and expanded partnerships for scholarships and job placement. The results suggest that QFD is effective as a service systems engineering framework for designing a more targeted, measurable, and student-centred roadmap for strengthening ULD.

Keywords: Disability Service Unit, Quality Function Deployment, Services, Learning

Jejak Artikel

Upload artikel :

Revisi :

Publish :

PENDAHULUAN

UMG berada di lingkungan industri Jawa Timur dan berkomitmen membangun ekosistem pendidikan tinggi yang inklusif, seiring dengan meningkatnya kompleksitas tantangan sosial dan ekonomi di kawasan tersebut. Dalam konteks ini, kehadiran mahasiswa difabel tidak hanya dipandang sebagai kelompok penerima layanan, tetapi sebagai bagian integral dari komunitas akademik yang harus dijamin hak, akses, dan partisipasinya secara setara. Komitmen inklusif ini tercermin pada upaya perguruan tinggi untuk mengarusutamakan layanan ramah difabel di berbagai aspek penyelenggaraan pendidikan tinggi.

Peningkatan jumlah mahasiswa difabel di beberapa program studi, seperti PGSD, Teknik Informatika, Kewirausahaan, dan Pendidikan Agama Islam, menunjukkan bahwa akses pendidikan tinggi bagi penyandang disabilitas semakin terbuka, namun sekaligus menuntut kesiapan institusi dalam merespons kebutuhan yang beragam. Data internal universitas mengindikasikan adanya mahasiswa dengan ragam disabilitas rungu-wicara, daksa, dan netra yang memiliki karakteristik kebutuhan spesifik sesuai dengan kondisi fungsional masing-masing. Tanpa pemahaman yang komprehensif terhadap profil dan kebutuhan ini, layanan yang diberikan cenderung bersifat ad hoc dan kurang terarah.

Mahasiswa dengan disabilitas rungu-wicara, daksa, dan netra membutuhkan akomodasi yang melampaui penyesuaian administratif, meliputi modifikasi pembelajaran, media, dan lingkungan fisik kampus. Akomodasi akademik mencakup, misalnya, penyediaan materi pembelajaran yang aksesibel, fleksibilitas dalam metode penyampaian, serta dukungan pendampingan yang sesuai dengan karakteristik disabilitas. Di luar ranah akademik, mereka juga memerlukan fasilitas fisik yang ramah difabel dan dukungan psikososial yang terstruktur agar dapat beradaptasi, membangun kepercayaan diri, dan berpartisipasi penuh dalam kehidupan kampus.

Dari sisi kebijakan, Permendikbudristek No. 48 Tahun 2023 secara eksplisit mewajibkan satuan pendidikan tinggi menyediakan akomodasi yang layak, sarana prasarana, serta penyesuaian pembelajaran bagi peserta didik penyandang disabilitas. Regulasi ini menempatkan inklusi bukan sebagai pilihan moral semata, melainkan sebagai mandat normatif yang harus diinternalisasikan dalam tata kelola institusi dan perencanaan program. Dengan demikian, perguruan tinggi tidak cukup hanya memiliki kebijakan tertulis, tetapi perlu membangun sistem layanan yang mampu memastikan pemenuhan hak-hak mahasiswa difabel secara konsisten dan berkelanjutan.

Selama ini, ULD UMG telah menginisiasi berbagai program seperti pemberian beasiswa difabel, penggunaan pendekatan seni (gamelan, angklung, seni lukis) sebagai media stimulasi pembelajaran dan ekspresi diri, pengembangan kursi roda berbasis aplikasi, serta kolaborasi dengan Kementerian Sosial dalam penyediaan bantuan alat. Inisiatif tersebut menunjukkan adanya sensitivitas dan kepedulian institusi terhadap pemenuhan kebutuhan mahasiswa difabel. Namun, pengembangan layanan masih cenderung berbasis program tahunan yang terfragmentasi dan belum sepenuhnya dibingkai dalam desain rekayasa sistem layanan yang komprehensif dan terukur.

Berbagai kajian di bidang manajemen mutu layanan pendidikan menunjukkan bahwa Quality Function Deployment (QFD) efektif digunakan untuk menerjemahkan kebutuhan mahasiswa ke dalam atribut layanan dan rencana aksi yang lebih terstruktur. QFD memungkinkan “suara” mahasiswa difabel—misalnya terkait aksesibilitas, dukungan akademik, dan pendampingan psikologis—ditransformasikan menjadi karakteristik teknis layanan yang dapat dirancang, diukur, dan dievaluasi secara sistematis. Dengan demikian, pendekatan ini relevan untuk menjembatani kesenjangan antara ekspektasi pengguna layanan dengan kapasitas teknis dan organisasional ULD.

Berdasarkan pertimbangan tersebut, penelitian ini difokuskan pada tiga tujuan utama. Pertama, mengidentifikasi secara rinci kebutuhan utama mahasiswa difabel di UMG sebagai dasar penyusunan “suara pelanggan” dalam kerangka QFD. Kedua, menerjemahkan kebutuhan tersebut ke dalam karakteristik teknis layanan ULD melalui penyusunan matriks QFD yang memetakan hubungan antara kebutuhan pengguna dan respon teknis yang mungkin dikembangkan. Ketiga, menyusun prioritas program penguatan ULD dalam kerangka jangka pendek, menengah, dan panjang, sehingga dihasilkan peta jalan pengembangan layanan yang lebih terarah, realistis, dan selaras dengan mandat regulasi pendidikan inklusif.

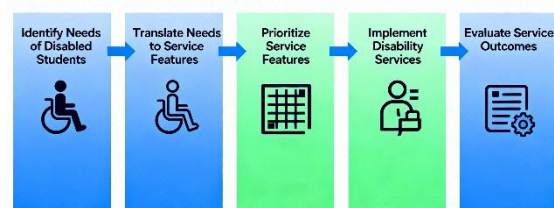
METODE

Penelitian menggunakan desain studi kasus kualitatif pada Unit Layanan Difabel UMG, dengan unit analisis berupa sistem layanan dan kebijakan pendukung bagi mahasiswa difabel. Data primer dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan pengelola ULD, Biro Kemahasiswaan dan Alumni, perwakilan pimpinan fakultas, dosen pendamping, serta mahasiswa difabel dari beberapa program studi, disertai observasi terhadap proses pendataan, asesmen, pendampingan, dan pemanfaatan fasilitas kampus. Data sekunder diperoleh dari dokumen resmi universitas (profil UMG, data mahasiswa difabel, peta jalan ULD, RENSTRA, laporan program) dan regulasi nasional terkait akomodasi yang layak bagi peserta didik penyandang disabilitas.

Analisis dilakukan dengan pendekatan Quality Function Deployment (QFD) yang berfokus pada penerjemahan “suara pelanggan” (voice of customer) ke dalam karakteristik teknis layanan (voice of engineer/voice of provider). Tahap pertama adalah identifikasi kebutuhan mahasiswa difabel melalui penggabungan hasil wawancara, observasi, dan dokumen menjadi daftar kebutuhan (WHAT) yang terkelompok dalam beberapa tema utama, seperti aksesibilitas fisik, fleksibilitas akademik, dukungan psikologis, dan kemandirian ekonomi. Tahap kedua adalah perumusan respon teknis ULD (HOW) yang dapat menjawab setiap kebutuhan, misalnya sistem pendataan terintegrasi, SOP asesmen

multidisiplin, desain ulang alur layanan, pengembangan fasilitas dan teknologi bantu, serta program pelatihan inklusif bagi dosen.

Tahap ketiga adalah penyusunan matriks House of Quality yang memetakan hubungan antara kebutuhan (WHAT) dan respon teknis (HOW), sekaligus penilaian tingkat pentingnya kebutuhan dan tingkat kesulitan teknis implementasi. Bobot kebutuhan disusun berdasarkan frekuensi kemunculan dan penekanan dari mahasiswa difabel serta kebijakan regulatif, sedangkan bobot teknis mempertimbangkan sumber daya, infrastruktur, dan kesiapan organisasi. Tahap keempat adalah penarikan prioritas program penguatan ULD dengan mengelompokkan respon teknis ke dalam rencana jangka pendek (penguatan dasar sistem dan legalitas), jangka menengah (ekspansi program dan kemitraan), dan jangka panjang (pembentukan pusat riset pendidikan inklusif serta penguatan ekosistem kampus inklusif).



Gambar 1. Alur Proses Penguatan Disabilitas

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil pengolahan “suara pelanggan” melalui QFD menunjukkan bahwa kebutuhan mahasiswa difabel di UMG dapat diringkas ke dalam enam kelompok utama yang saling beririsan dan membentuk satu sistem layanan yang utuh. Data ULD mencatat sedikitnya sembilan mahasiswa difabel aktif yang tersebar di Program Studi Teknik Informatika, PGSD, Kewirausahaan, dan PAI dengan ragam disabilitas rungu-wicara, daksa neuromuskuloskeletal, dan netra, serta dua alumni dengan disabilitas ortopedi yang telah lulus. Jika dikaitkan dengan data peserta didik berkebutuhan khusus di Kabupaten Gresik yang mencapai ratusan pada jenjang pendidikan dasar dan menengah, temuan ini menegaskan bahwa kebutuhan layanan inklusif di tingkat perguruan tinggi akan terus meningkat dan memerlukan rancangan layanan yang sistematis.

Tabel 1. Kelompok kebutuhan

| No | Kelompok kebutuhan | Uraian singkat |
|----|--|---|
| 1 | Identifikasi & asesmen terstruktur | Pendataan sejak awal masuk hingga lulus, termasuk jenis disabilitas, kebutuhan akomodasi, dan riwayat layanan. |
| 2 | Aksesibilitas fisik & fasilitas belajar | Jalur akses, ruang kelas, dan sarana pendukung yang ramah pengguna kursi roda, netra, dan rungu-wicara. |
| 3 | Dukungan akademik & administrasi | Penyesuaian pembelajaran, pendampingan tugas, kemudahan proses administrasi, dan fasilitasi beasiswa. |
| 4 | Pendampingan psikologis & penguatan diri | Layanan konseling, penanganan stigma, dan penguatan kepercayaan diri untuk partisipasi akademik dan organisasi. |
| 5 | Teknologi bantu & media pembelajaran adaptif | Kursi roda berbasis aplikasi, materi belajar aksesibel, dan sistem informasi akademik yang inklusif. |
| 6 | Keberlanjutan: beasiswa, pelatihan & transisi ke kerja | Akses beasiswa, pelatihan keterampilan, inkubasi bisnis, dan kemitraan penempatan kerja lulusan difabel. |

Kelompok kebutuhan pertama adalah tersedianya sistem identifikasi dan asesmen yang terstruktur sejak mahasiswa mendaftar hingga lulus, agar profil, jenis disabilitas, dan kebutuhan akomodasi masing-masing terdokumentasi secara komprehensif. Laporan menunjukkan bahwa selama ini sebagian mahasiswa bahkan memilih tidak terdata karena stigma, sehingga potensi layanan yang semestinya mereka peroleh menjadi tidak optimal. Melalui matriks QFD, kebutuhan ini diterjemahkan menjadi prioritas teknis berupa pengembangan basis data terpadu mahasiswa difabel dan penyusunan SOP asesmen multidisiplin yang baku, sehingga proses pemetaan kebutuhan tidak lagi bergantung pada inisiatif individual, tetapi menjadi bagian dari sistem layanan kampus.

Kebutuhan kedua berkaitan dengan aksesibilitas fisik kampus dan fasilitas belajar, mulai dari sarana mobilitas, desain ruang kelas, hingga rute akses yang aman bagi pengguna kursi roda, tuna netra, dan mahasiswa dengan keterbatasan gerak. UMG telah mengembangkan beberapa inovasi seperti kursi roda yang dikendalikan melalui aplikasi Android dan laboratorium terpadu yang memberi ruang ekspresi seni bagi mahasiswa berkebutuhan khusus, namun pemerataan aksesibilitas di seluruh gedung dan fasilitas kampus masih menjadi tantangan. Dalam kerangka QFD, hal ini diterjemahkan ke dalam respon teknis berupa penguatan standar desain fasilitas ramah difabel dan rencana investasi bertahap untuk modifikasi infrastruktur, yang ditempatkan sebagai salah satu prioritas tinggi dalam *House of Quality*.

Kebutuhan ketiga menyangkut dukungan akademik dan administrasi, seperti fleksibilitas metode pembelajaran, penyesuaian penilaian, pendampingan tugas, serta layanan administrasi yang cepat dan jelas, termasuk bantuan pengurusan beasiswa. ULD dan Biro Kemahasiswaan telah memfasilitasi beasiswa Adik Difabel dari Kemendikbudristek bagi sedikitnya lima mahasiswa, namun hasil penggalan “suara pelanggan” masih menunjukkan adanya kesenjangan dalam sosialisasi, pendampingan administratif, dan keterpaduan data antar unit. Melalui QFD, kebutuhan ini direspons dengan rancangan prosedur layanan satu pintu bagi mahasiswa

difabel, integrasi data antara ULD, fakultas, dan biro akademik, serta pengembangan panduan akademik inklusif yang lebih operasional bagi dosen dan tenaga kependidikan.

Tabel 2. Tabel hubungan kebutuhan–respon teknis (WHAT–HOW QFD)

| Kelompok kebutuhan | Contoh respon teknis ULD (HOW) |
|--|---|
| Identifikasi & asesmen terstruktur | Sistem database terpadu mahasiswa difabel dan SOP asesmen multidisiplin yang baku. |
| Aksesibilitas fisik & fasilitas belajar | Standar desain fasilitas ramah difabel dan rencana modifikasi infrastruktur bertahap. |
| Dukungan akademik & administrasi | Layanan satu pintu, integrasi data ULD–fakultas–biro, dan panduan akademik inklusif. |
| Pendampingan psikologis & penguatan diri | Program konseling terstruktur dan pelatihan empati bagi sivitas akademika. |
| Teknologi bantu & media pembelajaran adaptif | Pengembangan modul e-learning inklusif dan portal akademik aksesibel pembaca layar. |
| Keberlanjutan: beasiswa & transisi ke kerja | Skema kemitraan beasiswa, pelatihan kewirausahaan, dan program magang/penempatan kerja. |

Kebutuhan keempat adalah pendampingan psikologis dan penguatan rasa percaya diri, mengingat sebagian mahasiswa difabel mengalami tekanan sosial dan kekhawatiran terhadap stigma baik di lingkungan kampus maupun keluarga. Laporan menggambarkan bahwa sebagian mahasiswa memilih tidak mengungkapkan status disabilitasnya, yang menjadi indikasi bahwa aspek psikologis dan penerimaan sosial belum

sepenuhnya tertangani oleh sistem. Di dalam *House of Quality*, kebutuhan ini berkorelasi kuat dengan respon teknis berupa pembentukan skema pendampingan psikologis terstruktur, pelatihan empati dan literasi disabilitas bagi sivitas akademika, serta penguatan komunitas sebaya yang mendorong mahasiswa difabel untuk lebih aktif dalam organisasi dan kegiatan kemahasiswaan.

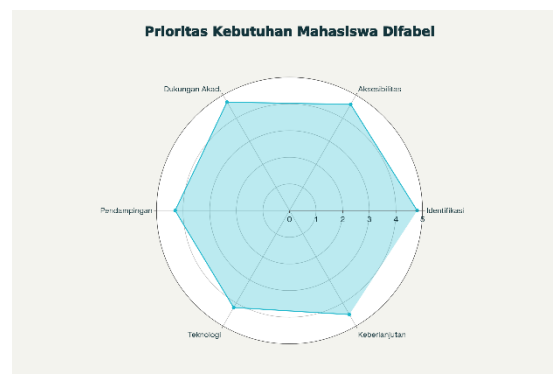
Kebutuhan kelima menyangkut teknologi bantu dan media pembelajaran adaptif, seperti perangkat mobilitas berbasis aplikasi, media belajar yang dapat diakses oleh pembaca layar, penerjemah bahasa isyarat, dan materi visual yang ramah bagi mahasiswa dengan hambatan penglihatan maupun pendengaran. Inovasi yang sudah dikembangkan UMG—misalnya kursi roda berbasis Android dan pemanfaatan seni sebagai media pembelajaran—menunjukkan potensi besar pemanfaatan teknologi dan kreativitas, tetapi hasil QFD mengindikasikan perlunya standardisasi dan perluasan cakupan teknologi bantu ke ranah pembelajaran digital dan sistem informasi akademik. Oleh karena itu, respon teknis yang diprioritaskan meliputi pengembangan modul e-learning inklusif, penyesuaian portal akademik agar aksesibel bagi pembaca layar, serta pemenuhan minimal alat bantu di ruang kelas dan laboratorium.

Kebutuhan keenam adalah jaminan keberlanjutan dalam bentuk akses beasiswa, pelatihan keterampilan, program inkubasi bisnis, dan jalur transisi yang lebih pasti ke dunia kerja, sehingga mahasiswa difabel tidak hanya terbantu selama studi, tetapi juga setelah lulus. Peta jalan ULD UMG sudah memuat rencana pengembangan program inkubasi bisnis, pelatihan keterampilan, dan kemitraan industri–pemerintah untuk penempatan kerja, dan melalui QFD komponen-komponen ini diposisikan sebagai respon teknis berprioritas tinggi yang harus diintegrasikan secara eksplisit ke dalam program jangka menengah dan panjang. Dengan demikian, kebutuhan keberlanjutan tidak berdiri sendiri, melainkan terhubung dengan sistem data, layanan psikologis, dan pengembangan kompetensi yang dirancang sejak awal mahasiswa masuk hingga pasca kelulusan.

Tabel 3. Peta jalan program ULD berbasis prioritas QFD

| Horizon waktu | Fokus utama program |
|------------------------------|--|
| Jangka pendek 2024–2025 | Penguatan legalitas dan struktur ULD, pembangunan database & sistem asesmen, akomodasi dasar, dan pelatihan awal inklusif. |
| Jangka menengah 2026–2027 | Ekspansi beasiswa difabel, pengembangan inkubasi bisnis & pelatihan keterampilan, serta pementapan kolaborasi pemerintah–industri. |
| Jangka panjang 2028–2030 | Pembentukan pusat riset pendidikan inklusif, penguatan infrastruktur kampus ramah difabel, dan kebijakan inklusif berkelanjutan. |

Melalui QFD, keenam kelompok kebutuhan tersebut dipetakan terhadap serangkaian respon teknis ULD dan kemudian diprioritaskan berdasarkan bobot hubungan dalam House of Quality, yang selanjutnya disejajarkan dengan peta jalan ULD jangka pendek, menengah, dan panjang. Program jangka pendek difokuskan pada penguatan legalitas dan struktur ULD, pembangunan database dan sistem asesmen, serta penyediaan akomodasi dasar dan pelatihan awal inklusif; jangka menengah pada ekspansi beasiswa, inkubasi bisnis, dan pementapan kolaborasi eksternal; sementara jangka panjang diarahkan pada pembentukan pusat riset pendidikan inklusif dan penguatan infrastruktur kampus ramah difabel. Secara konseptual, penerapan QFD di ULD UMG sejalan dengan berbagai praktik peningkatan kualitas layanan pendidikan yang menggunakan QFD untuk menjembatani kesenjangan antara harapan mahasiswa dan desain layanan, sehingga UMG bergeser dari pola program berbasis intuisi menuju perencanaan layanan berbasis bukti dan kebutuhan pengguna yang selaras dengan mandat akomodasi layak bagi penyandang disabilitas.



Gambar 2. Prioritas Kebutuhan Mahasiswa Difabel

Grafik radar tersebut menggambarkan profil prioritas enam kelompok kebutuhan mahasiswa difabel dalam satu bidang pandang yang terintegrasi, sehingga pola kekuatan dan celah antar dimensi dapat dilihat secara simultan. Bentuk poligon pada grafik tampak hampir penuh karena seluruh skor berada pada rentang tinggi (4,2–4,8), yang menunjukkan bahwa keenam kebutuhan dipersepsikan penting dan tidak ada aspek yang dapat diabaikan. Sumbu dengan nilai paling menonjol adalah Identifikasi & Asesmen Terstruktur (4,8), diikuti oleh Dukungan Akademik & Administrasi (4,7) serta Aksesibilitas Fisik & Fasilitas Belajar (4,6), sehingga pada bagian-bagian sumbu ini poligon melebar paling jauh dari pusat dan menandai area prioritas utama.

Pada sisi lain, Keberlanjutan: Beasiswa & Transisi Kerja berada pada skor 4,5 yang masih tinggi, namun sedikit di bawah tiga kebutuhan teratas, mencerminkan pentingnya penguatan jalur beasiswa, pelatihan, dan penempatan kerja sebagai kelanjutan layanan selama studi. Pendampingan Psikologis & Penguatan Diri (4,3) dan Teknologi Bantu & Media Adaptif (4,2) berada pada nilai relatif lebih rendah dibanding dimensi lain, tetapi tetap berada pada kategori prioritas tinggi, yang tampak sebagai sedikit “lekukan” pada poligon tanpa membuatnya menyempit tajam. Pola ini dapat ditafsirkan bahwa institusi perlu memfokuskan sumber daya terlebih dahulu pada sistem identifikasi–asesmen, dukungan akademik, dan aksesibilitas fisik, sambil tetap merancang intervensi berkelanjutan untuk memperkuat dukungan psikologis, penyediaan teknologi bantu, serta skema keberlanjutan pasca kampus agar keenam dimensi kebutuhan berkembang secara seimbang.

KESIMPULAN

1. Peningkatan jumlah mahasiswa difabel di UMG menuntut penguatan Unit Layanan Difabel yang tidak hanya administratif, tetapi juga dirancang sebagai sistem layanan terintegrasi yang responsif terhadap keragaman kebutuhan.
2. Penerapan Quality Function Deployment (QFD) memungkinkan kebutuhan mahasiswa difabel dirumuskan secara sistematis sebagai “suara pelanggan” dan diterjemahkan ke dalam karakteristik teknis layanan ULD yang terukur.
3. Hasil QFD menunjukkan bahwa prioritas utama penguatan ULD mencakup pengembangan sistem pendataan dan asesmen terstruktur, peningkatan fasilitas fisik dan teknologi bantu, pelatihan inklusif bagi sivitas akademika, serta perluasan kemitraan beasiswa dan penempatan kerja.
4. Integrasi hasil QFD dengan peta jalan jangka pendek, menengah, dan panjang menjadikan ULD UMG lebih siap memenuhi amanat Permendikbudristek No. 48 Tahun 2023 dan berpotensi menjadi model praktik baik pendidikan tinggi inklusif.

SARAN

1. Bagi UMG, hasil QFD perlu ditindaklanjuti dengan penetapan indikator kinerja utama layanan ULD (misalnya kepuasan mahasiswa difabel, kecepatan layanan, retensi, dan kelulusan) serta siklus perbaikan berkelanjutan berbasis data.
2. Bagi pengambil kebijakan, dukungan pendanaan, pendampingan teknis, dan skema insentif bagi perguruan tinggi yang membangun ULD berbasis rekayasa sistem layanan perlu diperkuat agar implementasi Permendikbudristek No. 48 Tahun 2023 lebih merata.
3. Bagi peneliti selanjutnya, QFD pada konteks pendidikan inklusif dapat dikembangkan dengan menambahkan metode kuantitatif seperti SERVQUAL, model Kano, atau integrasi dengan analisis proses bisnis untuk menguji efektivitas desain layanan secara lebih luas.

REFERENSI

- Bakhtiar, A. M. (2025). Penguatan Unit Layanan Difabel UMG: Laporan kemajuan program dan peta jalan layanan inklusif. Universitas Muhammadiyah Gresik.
- Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi. (2023). Peraturan Menteri No. 48 Tahun 2023 tentang akomodasi yang layak bagi peserta didik penyandang disabilitas.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2016 tentang penyandang disabilitas.
- Andriana, N., & Evans, D. (2023). Evaluating inclusive education initiatives in Indonesia dalam konteks regulasi nasional terbaru.
- Lukman, L. (2023). Integrasi Quality Function Deployment dan layanan prima untuk peningkatan mutu pendidikan tinggi. *Al-Tanzim: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 7(4).
- Wurjaningrum, F. (2008). Perancangan peningkatan kualitas layanan pendidikan menggunakan model QFD dan SERVQUAL. *IEEE Conference on Industrial Engineering and Service*.
- Mardhiana, H. (2022). Penerapan Quality Function Deployment untuk peningkatan kualitas layanan sistem informasi akademik I-Gracias. *Jurnal Intensif*, 6(1).
- Bernal, M. B. A. L. (2009). Quality Function Deployment for services: Handbook on translating customer voice into service design.
- Kelesbayev, D. (2016). Penerapan metode QFD sebagai alat peningkatan mutu layanan pendidikan di perguruan tinggi.
- Peneliti Politeknik 'Aisyiyah Pontianak. (2023). Implementasi metode QFD untuk peningkatan kualitas layanan pendidikan tinggi. *Jurnal Ilmiah Global Pendidikan*.
- Peneliti e-learning. (2023). Implementing QFD using service quality and Kano model to improve e-learning service quality. *International Journal of Evaluation and Research in Education*.
- STMI Handbook. (2009). Quality Function Deployment for services: Teknik, metodologi, dan matriks House of Quality.
- Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi. (2024). Pedoman penyelenggaraan pendidikan

- tinggi inklusif dan pembentukan Unit Layanan Disabilitas di perguruan tinggi. Suara Keadilan. (2025). Disability service unit at universities: Policy context and implementation of ministerial regulations in Indonesia.
- Komisi Nasional Disabilitas dan Universitas Sumatera Utara. (2025). Penguatan komitmen kampus inklusif dan pengembangan Unit Layanan Disabilitas di perguruan tinggi.
- Aizawa, A., & Yoshida, K. (2019). Inclusive higher education and disability support services: A systematic review. *International Journal of Inclusive Education*, 23(5), 456–472. <https://doi.org/10.1080/13603116.2018.1482012>
- Burgstahler, S. (2015). *Universal design in higher education: From principles to practice*. Harvard Education Press.
- Gibson, S. (2012). Narrative accounts of university education: Socio-cultural perspectives of students with disabilities. *Disability & Society*, 27(3), 353–369. <https://doi.org/10.1080/09687599.2012.654989>
- Hall, T. E., Meyer, A., & Rose, D. H. (2012). *Universal design for learning in the classroom: Practical applications*. Guilford Press.
- Healey, M., Bradley, A., Fuller, M., & Hall, T. (2006). Listening to students: The experiences of disabled students of learning at university. *Studies in Higher Education*, 31(5), 559–572. <https://doi.org/10.1080/03075070600922776>
- Hwang, H. B., & Teo, C. (2001). Translating customers' voices into operations requirements: A QFD application in higher education. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 18(2), 195–226. <https://doi.org/10.1108/02656710110386740>
- Kano, N., Seraku, N., Takahashi, F., & Tsuji, S. (1984). Attractive quality and must-be quality. *Journal of the Japanese Society for Quality Control*, 14(2), 39–48.
- Kumar, M., Antony, J., & Tiwari, M. K. (2011). Six Sigma and QFD integration for service process improvement. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 28(8), 803–826. <https://doi.org/10.1108/02656711111162572>
- Martínez-Argüelles, M. J., & Batalla-Busquets, J. M. (2016). Perceived service quality and student satisfaction in higher education. *Service Business*, 10(3), 695–714. <https://doi.org/10.1007/s11628-015-0274-4>
- Mutanga, O. (2018). Inclusion of students with disabilities in South African higher education. *International Journal of Inclusive Education*, 22(7), 747–762. <https://doi.org/10.1080/13603116.2017.1412500>
- Owlia, M. S., & Aspinwall, E. M. (1996). A framework for the dimensions of quality in higher education. *Quality Assurance in Education*, 4(2), 12–20. <https://doi.org/10.1108/09684889610116012>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Raharjo, H. (2010). *Quality function deployment: A practitioner's approach*. Springer.
- Sahney, S., Banwet, D. K., & Karunes, S. (2004). A SERVQUAL and QFD approach to total quality education. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 53(2), 143–166.

- <https://doi.org/10.1108/17410400410515044>
- Sharma, U., & Salend, S. J. (2016). Teaching students with disabilities in higher education: Best practices. *International Journal of Inclusive Education*, 20(5), 490–507. <https://doi.org/10.1080/13603116.2015.1079273>
- UNESCO. (2020). *Global education monitoring report 2020: Inclusion and education—All means all*. UNESCO Publishing.
- United Nations. (2016). *Convention on the rights of persons with disabilities*. United Nations.
- World Health Organization. (2011). *World report on disability*. WHO Press.
- Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi. (2022). *Panduan implementasi kampus inklusif*. Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Republik Indonesia.
- Hadijah, S., & Pratiwi, A. (2021). Model layanan pendidikan inklusif di perguruan tinggi Indonesia. *Jurnal Pendidikan Inklusi*, 4(2), 101–113.